

# Founding Fathers update

Nieuwsbrief voor de Founding Fathers van de Logeion Leerstoel Strategische Communicatie

FOUNDING FATHERS UPDATE 1 • FEBRUARI 2011

Middels deze nieuwsbrief wil ik, Noelle Aarts, de Founding Fathers van de Logeion leerstoel Strategische Communicatie een indruk geven van mijn activiteiten als professor Strategische Communicatie aan de Universiteit van Amsterdam.

In deze nieuwsbrief kunt u lezen wat ik de afgelopen maanden in het kader van de leerstoel heb ondernomen. Op pagina twee vindt u een opsomming van mijn laatste publicaties en een aantal inspiratiebronnen. Tot slot op pagina drie een column, geschreven voor Blauw, het politievakblad van Noord-Holland.

## Update december t/m februari

- 2 DECEMBER Bijeenkomst van het Comité van Advies en Begeleiding, Academie voor Overheidscommunicatie in Den Haag.
- 7 DECEMBER Als jurylid aanwezig bij de verkiezing van de communicatieman/vrouw van 2010 met als winnaar Alex Sheerazi, verantwoordelijk voor de communicatie over de Noord-Zuidlijn in Amsterdam.
- 8 DECEMBER Lezing 'Praatjes vullen de gaatjes' voor de hoofden communicatie van de (nu nog) 26 politiecorpsen in De Bilt over de betekenis van gesprekken bij interne

(advertentie)

Communicatiewetenschap van Wageningen Universiteit en Logeion organiseren

# I AM ACCOUNTABLE

PRACTICE MEETS SCIENCE

21 APRIL 2011 IN CINEMEC EDE

## COMMUNICATIE CONGRES

- veranderingsprocessen.
- 9 DECEMBER Kerstborrel met de Amsterdamse collega's Communicatiewetenschap.
- 17 JANUARI Lezing 'Rotterdam durft' ter gelegenheid van de nieuwjaarsborrel voor Rotterdamse communicatieprofessionals over het belang van gesprekken en verhalen voor strategische communicatie.
- 27 JANUARI Lezing over communicatie bij verandering op Logeion bijeenkomst over communicatie bij watermanagement bij het Waternetwerk in Amsterdam.
- 9 FEBRUARI Bijdrage aan de Logeion expertmeeting 'Professoren, Professie en Praktijk', georganiseerd door het Platform Professie en Praktijk van Logeion.
- Op deze bijeenkomst zijn wetenschappers en professionals met elkaar in debat gegaan over de betekenis van wetenschap voor de communicatiepraktijk. Een samenvatting hiervan is te vinden in een artikel in de volgende C waarvoor Noelle is geïnterviewd.
- 11 FEBRUARI Opening cursus 'Inspiratie voor ervaren communicatieprofessionals' aan de Hogeschool Utrecht.
- 11 FEBRUARI Presentatie en discussie (samen met Cees Leeuwis, hoogleraar Communicatie en Innovatie Studies, Wageningen Universiteit) bij het Nederlands Instituut voor Sport en Beweging (NISB) over communicatie in complexe probleemsituaties op uitnodiging van promovenda Marian ter Haar.



**Noelle Aarts**  
Professor Strategische Communicatie (de Logeion leerstoel), Communicatiewetenschap /ASCoR (Amsterdam School of Communications Research), Universiteit van Amsterdam  
Kloveniersburgwal 48, 1012 CX Amsterdam  
020 5252965  
noelle.aarts@uva.nl

De leerstoel Strategische Communicatie wordt mede mogelijk gemaakt door:

- Gemeente Amsterdam
- APG Groep
- Berenschot Communicatie
- Bex\* Communicatie
- Boer & Croon Corporate Communication
- Gasterra
- Hollander Van der Mey /MSL
- HVR Groep
- Maatschap voor Communicatie
- KPN
- OnlyHuman



vereniging voor communicatie

(Logeion)



# 2 Publicaties en inspiraties

## Publicaties

- Aarts, N. and C. Leeuwis (2010). Participation and Power: Reflections on the Role of Government in Land Use Planning and Rural Development. In: *Journal of Agricultural Education and Extension* 16 (2), 131-145.
- Ter Haar, M., N. Aarts en P. Verhoeven (2010). In beweging! Over de ontwikkeling van de identiteit van een kennisorganisatie in een veranderende context. In: *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* 19 (3), 52-71.
- Turnhout, E., S. van Bommel and N. Aarts (2010). How Participation Creates Citizens: Participatory Governance as Performative Practice. In: *Ecology and Society* 15 (4), 26. [www.ecologyandsociety.org/vol15/iss4/art26](http://www.ecologyandsociety.org/vol15/iss4/art26).
- Verhoeven, P. and N. Aarts (2010). How European public relations men and women perceive the impact of their professional activities. In: *PRISM* 7 (4). [www.prismjournal.org](http://www.prismjournal.org).
- Aarts, N. (2010). Neem emoties altijd serieus. In: Booij, A., P. Galama en W. Rienks (2010). *Anders groeien. Een ontdekkingsreis naar groeirichtingen in de melkveehouderij*. Arnhem: CRV/BV Uitgeverij, 118-119.

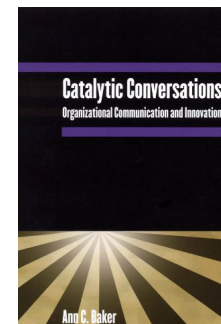
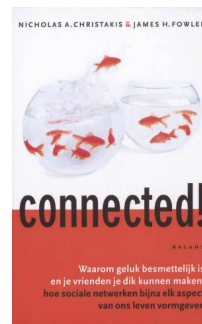
## In de pen

- Een theoretisch hoofdstuk over social media en gesprekken zonder einde in een boek voor het HBO waarin het thema social media wordt belicht vanuit diverse disciplines en met het oog op verschillende toepassingspraktijken. Het boek, onder redactie van Desirée van Osch en Renée van Zijl, verschijnt in de zomer van 2011 bij Uitgeverij Boom (Den Haag) onder de titel 'Basisboek social media'.
- Een wetenschappelijk artikel over de betekenis van gesprekken en verhalen voor strategische communicatie van organisaties

## Inspiraties

Een niet onbelangrijk deel van mijn werk bestaat uit lezen. Graag maak ik u attent op de volgende twee boeken:

- N.A. Christakis en J.H. Fowler(2010). *Connected: waarom geluk besmettelijk is en je vrienden je dik kunnen maken*. Amsterdam: Uitgeverij Balans.
- Ann C. Baker (2010). *Catalytic Conversations. Organizational Communication and Innovation*. London: M.E. Sharpe.



Filmpjes die ik in de afgelopen maanden met mijn studenten heb bekeken en die mij hebben geïnspireerd:

- Christakis over the hidden influence of social networks [www.youtube.com/watch?v=2U-tOghblfE](http://www.youtube.com/watch?v=2U-tOghblfE)
- Lies, damned lies and statistics [www.youtube.com/watch?v=1Totz8aa2Gg&feature=channel](http://www.youtube.com/watch?v=1Totz8aa2Gg&feature=channel)
- The danger of a single story [www.youtube.com/watch?v=D9Ihs241zeg](http://www.youtube.com/watch?v=D9Ihs241zeg)



BOER&CROON



Gemeente  
Amsterdam

Bex  
communicatie

maatschap voor communicatie



GasTerra

Berenschot

OnlyHuman  
Recruiting & Consulting

HVR | group

apg  
Algemene Pensioen Groep

HvdM'

kpn

# 3 Column

## Praatjes vullen de gaatjes!

Er gaat veel veranderen in de organisatie van de politie. Het aantal korpsen gaat terug van 26 naar 10 en het communicatiebeleid wordt gecentraliseerd. Er komt zo meer eenheid, want de politie krijgt één gezicht en één baas. Dat klinkt prima. Toch kan niet iedereen de voorgenomen veranderingen waarderen. In kranten en op weblogs verschenen al snel kritische stukken: 'Nationale politie is riskant bij dreigende lokale spanningen', kopte de Volkskrant. Ook intern worden de voorgestelde veranderingen niet meteen door iedereen omarmd.

Al gauw wordt dan geroepen dat mensen niet van verandering houden en daarom per definitie weerstand bieden. Ik denk niet dat dit zo is. Het is wel waar dat veel mensen niet houden van veranderingen die ze niet zelf hebben bedacht, maar waarvan ze wel de gevolgen merken. Dergelijke veranderingen betekenen vooral een verstoring van de dagelijkse gang van zaken, en geven onzekerheid over wat komen gaat. Juist dat vinden de meeste mensen vervelend. Ze zijn eigenlijk te beschouwen als slecht nieuws.

Degenen die dergelijke veranderingen moeten communiceren, voelen vaak wel aan dat hun boodschap niet in goede aarde zal vallen. Het is dan ook niet moeilijk een aantal strategieën te herkennen die worden gebruikt om slecht nieuws enigszins acceptabel te maken. Een eerste strategie is bagatelliseren: "Het is allemaal zo erg niet, u gaat er niet zo veel van merken." Een tweede, veelgebruikte strategie is om de hete brij heendraaien, door de pijn niet te benoemen. Artsen zijn daar goed in, evenals communicatieprofessionals! Een reorganisatie noemen we liever 'Plan Flexibiliteit' dan 'Plan Ontslag', ook al is vooral dat laatste aan de orde. Een derde strategie is de verantwoordelijkheid afschuiven: "Wij hebben dit ook niet bedacht. Wij voeren alleen maar uit wat van hogerhand wordt opgedragen." Deze strategie wordt meestal ingezet als de andere strategieën niet blijken te werken. U begrijpt dat de zaak op zo'n moment al verloren is. Dat het zo begeerde draagvlak voor de voorgenomen verandering ver te zoeken is.

Het vervelende is dat een defensieve of ontwijkende houding vooral leidt tot onvrede en hakken in het zand. Mensen zoeken dan medestanders. Ze praten met elkaar, bevestigen elkaar en gooien er liefst nog een schepje



bovenop. Hoe minder informatie we hebben, hoe meer we zelf invullen. Praatjes vullen de gaatjes, en meestal niet ten goede! In de gesprekken die dan volgen, wordt de weerstand al gauw collectieve weerstand, en dat is nu nét niet wat we bedoelden.

Kan het ook anders? Ja. Van groot belang is ervan uit te gaan dat mensen voorgestelde veranderingen zullen ervaren als slecht nieuws. Veranderingstrajecten zijn zeer geholpen met luisteren naar de gesprekken die mensen voeren - in formele settings, maar vooral ook in informele settings: de klachten, grapjes en roddels! In de verhalen die mensen elkaar vertellen, klinken hun ervaringen, meningen, onzekerheden, angsten en verwachtingen door. Ga zelf ook in gesprek! Laat mensen zo vroeg mogelijk meedenken over problemen en oplossingen. Daarmee komen niet alleen vaak goede ideeën naar voren, ook worden mensen zo meegenomen in het veranderingstraject. En gaan ze zich medeverantwoordelijk voelen voor het slagen ervan. Mooie woorden, dure folders, ze werken niet als mensen niet op een verandering zitten te wachten. Goede gesprekken daarentegen zijn vaak het halve werk!

*Verschenen als column in Blauw, het politievakblad van Noord-Holland.*

## COMMUNICATION SCIENCE WUR SEMINAR SERIES ON THE NETWORK SOCIETY

MARCH 24 **Victor Bekkers:** Caught by surprise  
*Professor of public administration at Erasmus University Rotterdam*

MAY 19 **Alison Anderson:** Environmental Communication in the Network Society  
*Professor of Sociology, School Social Science and Social Work, University of Plymouth, UK*

JUNE 23 **Shirin Madon:** E-Governance for Development  
*Senior Lecturer in ICTs and Socio-economic Development, London School of Economics and Political Science*

FROM 15.00 - 17.00 HRS. IN THE MANSHOLTZAAL  
AT THE LEEUWENBORCH IN WAGENINGEN